



แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
มหาวิทยาลัยพะเยา

## คำนำ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2565 – 2569 ฉบับนี้เป็นแผนที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงานของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในระยะ 5 ปี โดยเป็นแผนที่เน้นความสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ได้ประกาศไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565 – 2569 รวมทั้งได้จัดทำให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคต โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยพะเยามีความเป็นเลิศทางวิชาการ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน และก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university) คือมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความปลอดภัย

คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับนี้ ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ตัวแทนผู้ใช้งาน ตัวแทนเครือข่ายนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และบุคลากรของศูนย์ฯ ในการให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะได้อย่างรอบด้าน นำมาซึ่งการจัดทำแผนที่สมบูรณ์ พร้อมเผยแพร่ต่อประชาคมมหาวิทยาลัยพะเยาต่อไป

ผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
มหาวิทยาลัยพะเยา

# สารบัญ

คำนำ.....	1
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร .....	4
1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	4
1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน.....	5
1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร.....	7
1.4 ข้อมูลบุคลากร .....	8
1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์.....	9
1.6 ผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	10
1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ .....	13
1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของศูนย์ ฯ .....	14
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม .....	17
2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน.....	17
2.2 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ .....	21
ส่วนที่ 3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	23
3.1 วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์.....	23
3.2 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์.....	24
3.2 กลยุทธ์ มาตรการ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์.....	25
ส่วนที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน .....	30
4.1 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์.....	30

4.2 การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน.....	31
4.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน .....	31

## ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

### 1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการ อย่างเต็มรูปแบบ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 มีการจัดตั้งโครงสร้างของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยหน่วยงานสายสนับสนุน และหน่วยงานสายวิชาการ โดย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานสายสนับสนุน ที่เป็นหน่วยงาน เทียบเท่าระดับกอง และมีชื่อหน่วยงานภาษาอังกฤษว่า “Center for Information Technology and Communication Services” มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CITCOMS” มีสถานที่ทำการ ณ อาคารเรียนรวม ก่อน ย้ายที่ทำการมายังอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี พ.ศ. 2554 โดยสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคารปีกด้านตะวันออก ชั้น 3 เป็นสำนักงาน และชั้น 2 เป็นพื้นที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

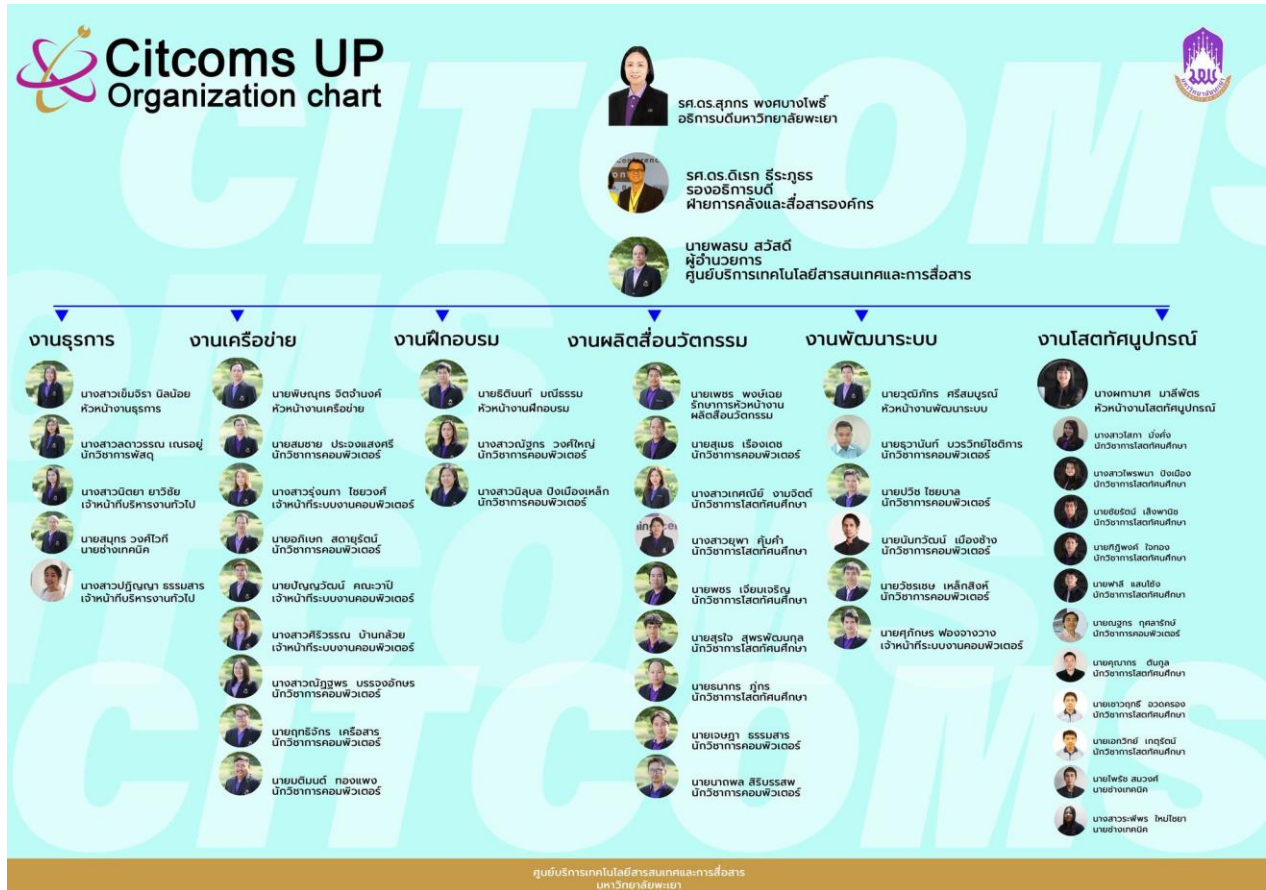
เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและการให้บริการ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ได้มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นงานย่อย 5 งาน ได้แก่ งานธุรการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ภายใน ประกอบไปด้วย การบริหารงานสารบรรณ งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการบริหารทรัพย์สิน และครุภัณฑ์ งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านการประกันคุณภาพ งานด้านการตรวจสอบ ภายใน งานด้านการบริหารความเสี่ยง และงานด้านการให้บริการอาคารสถานที่และความปลอดภัย งาน พัฒนาระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศตามแผนการพัฒนาระบบ สารสนเทศของมหาวิทยาลัย พัฒนาและให้บริการเว็บไซต์ และบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล งานบริการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลกลาง (data center) การให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับห้องเรียนและสำนักงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ การให้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ และการให้บริการสื่อสารออนไลน์ งานฝึกอบรมสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมเพิ่ม ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรและนิสิต และจัดอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ตามความต้องการ ของหน่วยงานต่าง ๆ งานผลิตสื่อนวัตกรรม มีหน้าที่ในการให้บริการระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (learning management system) ผลิตสื่อการเรียนการสอน สื่อวีดิทัศน์ และถ่ายทอดสด (live streaming) และงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ในการให้บริการระบบภาพและเสียงภายในห้องเรียนและห้อง ประชุม

## 1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน

ปรัชญา	ปญญาชิวี เสฎฐชิวี นาม (ปญญาชิวี เสฎฐะชิวี นาม) "ดำรงชีวิตด้วยปัญญาประเสริฐที่สุด" (A Life of Wisdom Is the Most Wondrous of All)
ปณิธาน	ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน (Wisdom for Community Empowerment)
วิสัยทัศน์	มุ่งมั่นพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความทันสมัย มีการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม</li> <li>2. พัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทางด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</li> <li>3. พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการฝึกอบรมเสริมทักษะและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์</li> <li>4. ให้บริการระบบสารสนเทศและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใส่ใจในการให้บริการ และนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. ให้บริการด้านห้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสนองต่อการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (digital university)</li> </ol>
ค่านิยมองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>C</b>ooperation – ทำงานโดยประสานงานกับทุกฝ่ายทั้งผู้รับบริการและ Partner</li> <li>2. <b>I</b>nnovation – มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ</li> <li>3. <b>T</b>eamwork – ทำงานเป็นทีม มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน</li> <li>4. <b>C</b>ompetence – บุคลากรที่มีสมรรถนะและทักษะที่เชี่ยวชาญ</li> <li>5. <b>S</b>mart – ให้บริการและบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</li> </ol>

<b>สมรรถนะ หลักของ องค์กร (Core Competency)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovative – สามารถริเริ่มหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถประยุกต์ใช้ในพันธกิจต่างๆของมหาวิทยาลัยได้</li> <li>2. Expertise – มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้คำปรึกษา เสนอแนะหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้</li> <li>3. Self-Development – มีการพัฒนาตนเอง ศึกษา เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา และสามารถประเมินความเหมาะสมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยได้</li> <li>4. System Thinking – มีความคิดเชิงระบบ คิดในเชิงภาพรวมได้ และสามารถหาเหตุผลสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>5. Achievement Motivation – ปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการประสานงาน ตรวจสอบความถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้งานออกมาตรงตามเป้าหมายที่วางไว้</li> <li>6. Teamwork – สามารถทำงานเป็นทีม มีการวางแผน จัดสรรงาน ให้เหมาะสม สามารถประชุมหารือข้ามงานเพื่อกำหนดแผนการทำงาน และหาทางออกแก้ไขปัญหาาร่วมกัน</li> <li>7. Service Mind – มีจิตบริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ให้คำปรึกษา ไม่ปล่อยผ่านงานหาทางออกและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการจนถึงที่สุด</li> </ol>
---	--

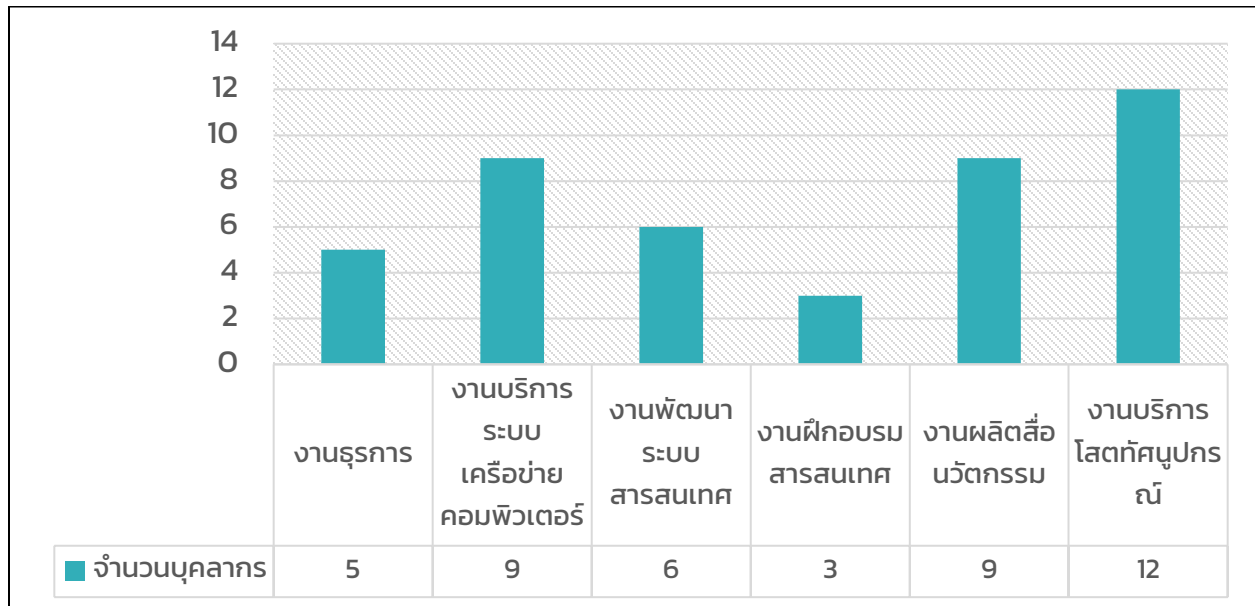
### 1.3 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร



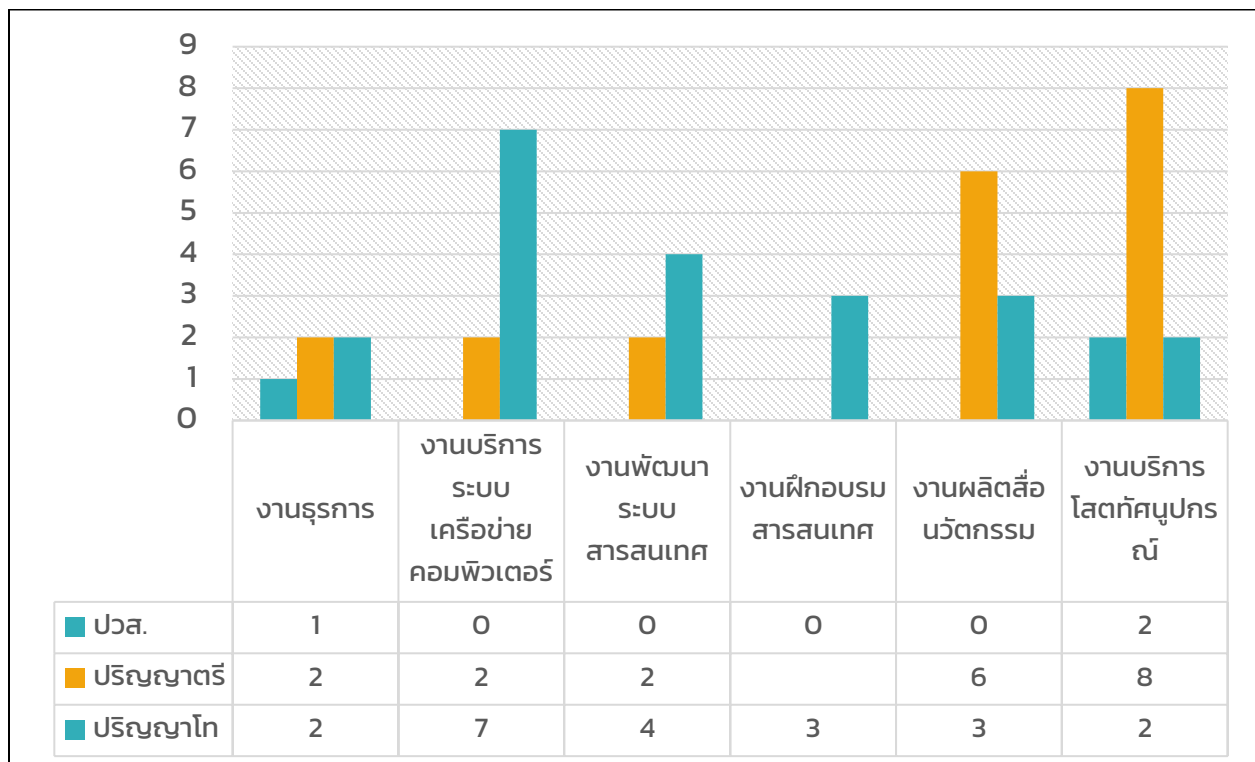


## 1.4 ข้อมูลบุคลากร

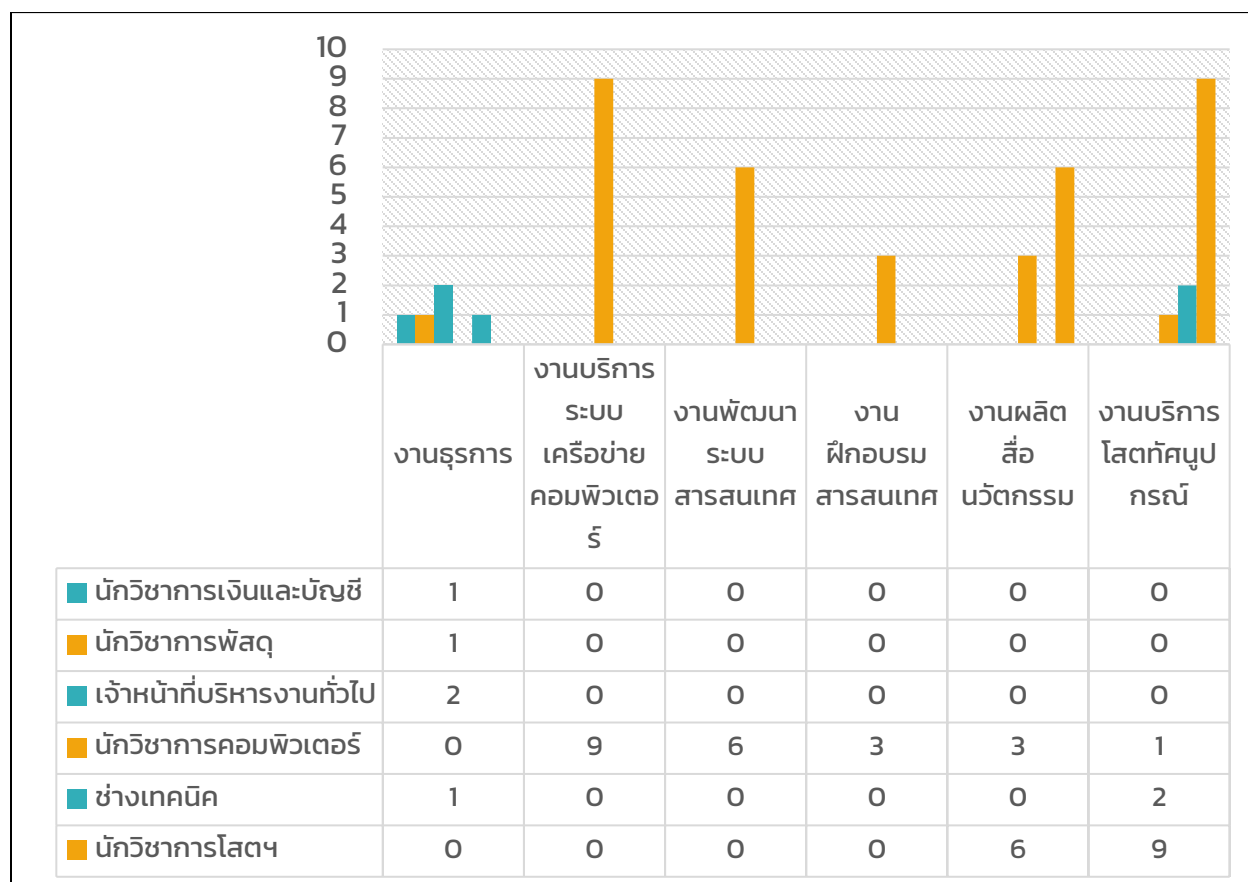
### 1.4.1 จำนวนบุคลากรแยกตามงาน



### 1.4.2 จำนวนบุคลากรแยกตามวุฒิการศึกษา



### 1.4.3 จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่งงาน



### 1.5 ข้อมูลด้านสินทรัพย์

1.5.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วยส่วนสำนักงาน ได้แก่ สำนักงานของงานธุรการและงานพัฒนาระบบ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านตะวันออก ชั้น 3 สำนักงานของงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 สำนักงานของงานผลิตสื่อนวัตกรรม ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 ในด้านตะวันตก สำนักงานของงานฝึกอบรมสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 4 ด้านตะวันตก และสำนักงานของงานโสตทัศนูปกรณ์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวม CE

1.5.2 ด้านพื้นที่การให้บริการ ประกอบด้วยห้องให้บริการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 1 จำนวน 6 ห้อง รองรับการเรียนการสอนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 526 เครื่อง ห้องให้บริการการเรียนการสอนเชิงบรรยาย มีการให้บริการ

หลายอาคาร (ศูนย์รับผิดชอบเรื่องระบบภาพและเสียงของห้องเรียน) และมีการให้บริการระบบภาพเสียงในห้องประชุมต่างๆ เช่น ห้องประชุมเมืองพะเยา และห้องประชุมบรรณารักษ์ อาคารบริหาร

1.5.3 ด้านทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์ฯ ให้บริการระบบโครงข่ายหลักของมหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปแบบการเชื่อมต่อระหว่างอาคารผ่านสายสัญญาณแบบใยแก้วนำแสง และการเชื่อมต่อออกไปสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านผู้ให้บริการเอกชน และผู้ให้บริการของรัฐ นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังให้บริการระบบเครือข่าย LAN ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งแบบไร้สาย (Wi-Fi) และแบบใช้สาย โดยมีจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (access point) จำนวน 2,254 จุด กระจายทั่วมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.4 ด้านทรัพยากรเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการให้บริการเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับการนำไปจัดทำเป็นเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเว็บไซต์ ให้บริการระบบสารสนเทศ ให้บริการระบบฐานข้อมูล ให้บริการจัดเก็บไฟล์ และให้บริการด้านอื่น ๆ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลัก 2 ชุด มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และศูนย์ฯ ยังให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย (client) ในลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (personal computer) เพื่อใช้ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องเรียน และห้องให้บริการสืบค้นข้อมูล

1.5.5 ด้านซอฟต์แวร์ มีการให้บริการซอฟต์แวร์พื้นฐาน ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์สำนักงาน ซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสาร ซอฟต์แวร์เพื่อการจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และซอฟต์แวร์เพื่อให้บริการออนไลน์ ต่างๆ แก่บุคลากร นิสิต และศิษย์เก่า

## 1.6 ผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ตามพันธกิจหลักของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถระบุผู้รับบริการที่สำคัญ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภาระงานเหล่านั้น เพื่อให้การให้ดำเนินการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เช่นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มผู้ส่งมอบและพันธมิตร ดังนี้

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร
1 การให้บริการ ทรัพยากรทาง คอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา 2. คิษย์เก่า (รับบริการ เฉพาะบางบริการ)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ทรัพยากรทาง คอมพิวเตอร์ไปใช้ สนับสนุนพันธกิจของ หน่วยงาน	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยาใน การให้ ข้อมูล เพื่อ ปรับปรุงและพัฒนา ระบบ เครือข่าย คอมพิวเตอร์ 2. หน่วยงานเอกชนที่ เป็นพันธมิตรในการใน การ จัด ทา ระบบ คอมพิวเตอร์ และให้ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัย 3. หน่วยงานเอกชนที่มี การทำข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน เพื่อ พัฒนา บริการ ด้าน ระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. การให้บริการระบบ สารสนเทศ และ ฐานข้อมูล	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา 2. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยพะเยา (ที่ ต้องการขอข้อมูล)	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลไปใช้ สนับสนุนพันธกิจของ หน่วยงาน	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความร่วมมือในการให้ ความต้องการ ให้ข้อมูล และร่วมทดสอบระบบ สารสนเทศที่พัฒนา
3. การให้ บริการ หลักสูตรฝึกอบรมด้าน คอมพิวเตอร์	1. นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ จะได้ บุคลากร ที่มี	1. หน่วยงานภายในที่ให้ ความต้องการด้านการ หลักสูตรฝึกอบรม

บริการที่สำคัญ	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีสวนได้สวนเสีย	คู่มือความร่วมมือ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร
	2. หน่วยงานภายนอก (ขอให้จัดฝึกอบรม หรือขอวิทยากร)	ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน 2. หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน	2. เครือข่ายหน่วยงานภายนอกที่สนใจให้ทางศูนย์ฯจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งวิทยากรเพื่อจัดอบรม ณ หน่วยงานนั้นๆ 3. หน่วยงานภาคเอกชนที่ประสานให้ความรู้เพื่ออัปเดตเทคโนโลยีต่างๆแก่วิทยากรของศูนย์ฯ
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. นิสิตและอาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา	1. หน่วยงานระดับคณะที่จะได้รับบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	1. หน่วยงานระดับคณะที่ให้ความต้องการ และข้อมูลเพื่อจัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์
5. การให้บริการดำเนินงานธุรการ	1. บุคลากรภายในศูนย์ฯ 2. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ในลักษณะผู้ขายสินค้าและบริการ โดยรับบริการในส่วนการประสานงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง	1. หน่วยงานอื่น ๆ ที่จะได้รับประโยชน์จากพัสดุ ครุภัณฑ์ หรือกิจกรรมที่งานธุรการจัด	1. หน่วยงานเอกชน บุคคล นิติบุคคล ในลักษณะเป็นผู้ขายสินค้าและบริการ

## 1.7 เป้าหมาย และตัวชี้วัดบริการที่สำคัญ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของคุณฯ เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณฯจึงได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแต่ละบริการที่สำคัญดังต่อไปนี้

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1. การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพของระบบ</li> <li>บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง</li> <li>ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กิกะบิตต่อวินาที)</li> <li>สัดส่วนการใช้บริการคลาวด์ควบคู่กับระบบภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>ร้อยละความสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (Uptime)</li> <li>ระบบมีความปลอดภัย มีการจัดการความเสี่ยง และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> </ol>
2. การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีระบบสารสนเทศที่ครบถ้วนตามความต้องการ</li> <li>ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย</li> <li>ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ</li> </ol>

บริการที่สำคัญ	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
3. การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	1. ผู้รับการอบรมมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเพิ่มพูน 2. ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ตามที่ตนเองคาดหวัง	1. ระดับทักษะที่มีการพัฒนาหรือการนำไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานตนเอง หรือมาตรฐานที่ได้รับสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน 2. ความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1. มีบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ครบถ้วนตามความต้องการ 2. มีระบบจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ 3. ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1. จำนวนบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการเรียนการสอน 2. จำนวนระบบ UP LMS 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบ UP LMS
5. การให้บริการดำเนินงานธุรการ	1. การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน 2. การบริหารและควบคุมครุภัณฑ์เป็นไปอย่างครบถ้วน 3. งานสารบรรณดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 4. ให้บริการด้านอาคารสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน	1. ร้อยละของการดำเนินงานตามการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณ 2. ร้อยละของการขึ้นทะเบียนและตรวจสอบครุภัณฑ์ 3. ปริมาณการรับส่งหนังสือ 4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่

### 1.8 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการของคุณฯ

เพื่อให้การให้บริการที่สำคัญของคุณฯสำเร็จตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่วางไว้ คุณฯจึงกำหนดปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จดังนี้

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1. การให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์	

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
1.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาระบบและครุภัณฑ์ตามแผน</li> <li>2. นโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ</li> <li>3. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันต่อพ้ภัยคุกคาม และเทคโนโลยี</li> </ol>
1.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี</li> <li>2. กฎหมายที่ควบคุมการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์</li> <li>3. ราคาที่เพิ่มหรือลดลงสำหรับระบบและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในท้องตลาด</li> </ol>
2. การให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล	
2.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนและทักษะของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันต่อพ้ภัยคุกคาม และเทคโนโลยี</li> <li>2. การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและการให้บริการ</li> </ol>
2.2 ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานเจ้าของระบบและผู้ใช้งานระบบ</li> <li>2. กฎหมายที่ควบคุมการพัฒนาและให้บริการสารสนเทศ</li> <li>3. ภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>
3. การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	
3.1 ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนและทักษะของผู้ที่จะเป็นวิทยากร</li> <li>2. สื่อและสถานที่ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม</li> <li>3. การกำหนดมาตรฐานและนโยบายด้านสมรรถนะ IT ที่เหมาะสม</li> </ol>



ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการให้บริการ
3.2 ปัจจัยภายนอก	1. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆในการให้ข้อมูลและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม
4. การให้บริการผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	
4.1 ปัจจัยภายใน	1. ทักษะของบุคลากรที่จะให้บริการและพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิค และปรับปรุงบริการได้อย่างรวดเร็ว 2. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาและการให้บริการ
4.2 ปัจจัยภายนอก	1. การได้รับความร่วมมือจากนิสิตและอาจารย์ในการใช้งานระบบตามมาตรการที่กำหนด 2. การให้ความร่วมมือของคณะและหลักสูตรในการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์
5. การให้บริการธุรการ	
5.1 ปัจจัยภายใน	1. ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน การบัญชี 2. ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำเอกสาร การตรวจสอบ การเสนอ
5.2 ปัจจัยภายนอก	1. หน่วยงานส่วนกลางให้คำแนะนำที่ดี และกรตือรือร้นในการประสานงานหรือดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนไทย ทั้งในส่วนของ การดำเนินชีวิต การทำธุรกิจ การทำธุรกรรม ระบบราชการ ระบบสาธารณสุข และระบบการศึกษา ซึ่งเป็นบริบทหลักที่มหาวิทยาลัยพะเยาจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นพันธกิจหลักของสถาบันการศึกษาคือการให้บริการด้านการศึกษา ดังนั้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญและมีความจำเป็นในปัจจุบันที่รูปแบบของการจัดการศึกษามีการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และซอฟต์แวร์ต่างๆ แต่เนื่องจากธรรมชาติของเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา และยากต่อการคาดเดาในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาแผนงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องอาศัยการตระหนักรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในอนาคต และสามารถวิเคราะห์เทคโนโลยีที่จะส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยได้ ทั้งในด้านการเสริมประสิทธิภาพในการเรียนการสอนและการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย หรือในด้านผลเสีย ที่อาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน รวมทั้งความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

จากเหตุผลดังกล่าวศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ คาดการณ์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม และสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ดังนี้

### 2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

#### 2.1.1 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ด้วย 7s McKinsey

7s McKinsey	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
1. Strategy	1. บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ ผ่านการดำเนินงานในแต่ละงาน	1. บุคลากรยังขาดความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการทำแผน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงานด้านการปฏิบัติการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7s McKinsey	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
	<p>2. แผนที่ได้ มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย</p> <p>3. มีการกำหนดมาตรการเพื่อเป็นกรอบ การดำเนินงาน มีการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการติดตามแผน ยุทธศาสตร์</p>	<p>2. แผนยุทธศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ทำให้เป้าหมายใหญ่ในระยะยาวมีการเปลี่ยนแปลง ขาดความต่อเนื่อง</p>
2. Structure	<p>มีโครงสร้างองค์กรที่แบ่งแยกชัดเจน ทำให้มีเป้าหมายและภาระงานที่ชัดเจนในแต่ละงาน</p>	<p>มีการโยกย้ายหน่วยงานบ่อยครั้ง ทั้งที่ย้าย ออกไปอยู่กองอื่น หรือย้ายเข้ามาจากกองอื่น ทำให้ต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการใหม่ และอาจทำให้บุคลากรขาดความผูกพันกับ องค์กร</p>
3. System	<p>1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เลือกใช้มากมาย</p> <p>2. มีเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อใช้ปฏิบัติงานกับระบบงานต่าง ๆ</p> <p>3. สามารถพัฒนาระบบต่างๆ ขึ้นมาใช้เองภายในหน่วยงานได้</p>	<p>1. บุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะ เพื่อให้สามารถใช้ระบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>2. เมื่อใช้งานระบบเป็นแล้ว ควรมีการฝึก ประสพการณ์ และเรียนรู้จากการใช้งานจริง เพื่อให้รู้จักประยุกต์ใช้ในงานเชิงลึกได้</p>
4. STAFF	<p>1. บุคลากรมีประวัติการศึกษา และมีการฝึกเพิ่มทักษะที่ตรงกับสายงาน</p> <p>2. บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานและการให้บริการ เนื่องจากส่วนใหญ่มีอายุงานเกิน 5 ปี</p> <p>3. บุคลากรยังอยู่ในวัยที่มีความกระตือรือร้นต่อการทำงานและการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ</p>	<p>1. ตำแหน่งงานในส่วนด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีกำลังคนน้อย อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ</p> <p>2. ขาดตำแหน่งงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านการสนับสนุนกระบวนการทำงานภายใน เช่น ด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารแผน และการประชาสัมพันธ์ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ</p>

7s McKinsey	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
5. Skill	บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ยังขาดบุคลากรที่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงลึก เช่น Big Data และ AI</li> <li>2. บุคลากรยังต้องการการพัฒนาเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในบริการเฉพาะทาง ที่สามารถแก้ไขปัญหาระบบที่ให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ไม่เกิดปัญหาซ้ำซ้อนอีก</li> <li>3. ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้ไม่สามารถฝึกทักษะที่จำเป็นในปริมาณที่ผ่านมาได้</li> </ol>
6. Style	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการทำงานเป็นทีม</li> <li>2. มีสายงานการทำงานชัดเจน มีการส่งผ่านข้อมูลจากหัวหน้างาน มายังผู้อำนวยการ และรองอธิการบดีที่กำกับดูแล</li> <li>3. มีการมอบหมายงานกระจายงานจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล ลงไปยังหัวหน้างาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว</li> <li>4. การทำงานมีความยืดหยุ่น เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงาน</li> </ol>	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี ทรัพย์สิน และจัดซื้อจัดจ้าง มีความไม่แน่นอน ทำให้กระบวนการมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง
7. Shared Value	มีการกำหนดค่านิยมรวม ที่มาจากความคิดเห็นของแต่ละงาน ผ่านทางหัวหน้างาน	ต้องมีการทำความเข้าใจ สร้างการรับรู้ถึงค่านิยมรวม และมีการประเมินความเข้าใจในค่านิยมรวมเป็นระยะ

### 2.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ด้วย PEST Analysis

PEST	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. นโยบายรัฐบาล และกฎหมาย (Political)	รัฐบาลมีการจัดทำนโยบายให้ความสำคัญกับการมุ่งให้ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลักในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน	กระบวนการผลักดันยังขาดความต่อเนื่อง และขาดงบประมาณสนับสนุน และการสนับสนุนยังไม่มาถึงสถาบันการศึกษาในต่างจังหวัด
2. สภาวะเศรษฐกิจ (Economic and Environment)		ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้โครงสร้างการจัดสรรงบประมาณของประเทศต้องมุ่งไปที่การแก้วิกฤตดังกล่าว ทำให้การของบประมาณการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการศึกษาได้รับผลกระทบ
3. การเมือง สังคม และวัฒนธรรม (Socio and Cultural)	มีการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมด้านการเมือง สังคม และวัฒนธรรม มีการปลูกฝังและให้การสนับสนุนด้านวัฒนธรรม เช่น การสนับสนุนการแต่งกายด้วยผ้าไทย	ด้วยลักษณะงานของศูนย์ฯ ทำให้ไม่สามารถเน้น หรือมีผลงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมที่สามารถแสดงออกได้อย่างชัดเจน
4. เทคโนโลยี (Technology)	เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ลดความซับซ้อน มีตัวเลือกเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มค่าใช้จ่ายที่ต่ำลง เมื่อเทียบกับที่ผ่านมา	จากการที่มีตัวเลือกด้านเทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการคัดเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม ต้องมีการวิเคราะห์ และทดลอง รวมทั้งขาดกำลังคนมาสนับสนุนการให้บริการเทคโนโลยีที่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้งาน
5. สิ่งแวดล้อม (Environment)	มหาวิทยาลัยตั้งอยู่สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสวยงาม ส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี	ในบางฤดูกาลจะได้รับผลกระทบจากปัญหาสิ่งแวดล้อม หมอกควัน และไฟป่า

PEST	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
6. กฎหมาย (Legal)	รัฐบาลมีการจัดทำกฎหมาย และกฎระเบียบเพื่อผลักดันให้ประเทศไทยมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ และสถานศึกษา	กฎหมายบางอย่างยังขาดการออกกฎหมายลูก หรือขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจ และให้มหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

## 2.2 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage) และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) พบว่าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage) และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) โดยแบ่งรายการตามหัวข้อ Five Forces Model ดังนี้

รายการ	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์
อำนาจต่อรองของลูกค้า	เนื่องจากศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานสายสนับสนุน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด และจำเป็นต้องรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อติชม และนำมาปรับปรุง แต่ในบริการบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ เช่น ทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการซอฟต์แวร์ ทำให้อำนาจในการต่อรองจะอยู่ที่ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยในการกำหนดทิศทางการให้บริการของศูนย์ ผ่านทางกลไกการจัดสรรงบประมาณ ดังนั้นสรุปได้ว่าอำนาจต่อรองของลูกค้าที่เป็นฝ่ายบริหารจะมีสูงกว่าอำนาจต่อรองของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการทั่วไป และศูนย์ จำเป็นจะต้องดำเนินการตามผลการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร
อำนาจต่อรองจากคู่ค้า	ในการจัดหาพัสดุครุภัณฑ์หรือการจ้างบริการของศูนย์ มีการดำเนินการในลักษณะการคัดเลือก หรือประกวดราคา ตามระเบียบวิธีการของทางราชการ ซึ่งเป็นการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณลักษณะตรงกับความต้องการ และมีการแข่งขันโดยเลือกคู่ค้าที่ให้ราคาต่ำสุด ดังนั้นอำนาจต่อรองจากคู่ค้า

รายการ	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์
	อำนาจต่อรองจากคู่ค้าจึงอยู่ในส่วนที่สามารถยอมรับได้ตามงบประมาณที่ศูนย์ฯ ตั้งไว้
การคุกคามของผู้ประกอบการรายใหม่	เนื่องจากศูนย์ฯ เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานเดียวในการให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การให้บริการอินเทอร์เน็ต และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายเดียวของมหาวิทยาลัย ทำให้บริการเหล่านี้ไม่ได้รับผลกระทบด้านการคุกคามของผู้ประกอบการรายใหม่ แต่บริการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศมีการคุกคามในระดับปานกลาง เนื่องจากหลายหน่วยงานมีการจัดตั้งทีมงานเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเอง
การแข่งขันของคู่แข่งในธุรกิจสายงานเดียวกัน	จากกรณีข้อ 2.2.3 ตามที่หลายหน่วยงานมีการจัดตั้งทีมงานเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเอง แต่เนื่องจากระบบสารสนเทศที่พัฒนาส่วนใหญ่จะตอบสนองต่อพันธกิจหลักของหน่วยงานนั้น ๆ จึงอาจมองได้ว่าเป็นการแบ่งแยกตลาดออกจากกัน โดยศูนย์ฯ จะมุ่งประเด็นไปที่การให้บริการระบบสารสนเทศที่มีลักษณะการใช้งานโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง สามารถใช้งานได้หลายหน่วยงาน ประกอบการศูนย์ฯ มีการสร้างพันธมิตรร่วมกับทีมพัฒนาของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อสร้างเป็นเครือข่าย ช่วยในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อลดความรุนแรงของการแข่งขัน
การคุกคามจากสินค้าหรือการบริการทดแทน	เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีตัวเลือกของบริการซอฟต์แวร์ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกบริการที่ต้องการใช้งานมากขึ้น แต่หากบริการหรือซอฟต์แวร์ดังกล่าวมีการคิดค่าใช้จ่าย และมีมูลค่าที่สูงเกินไป ตัวเลือกซอฟต์แวร์และบริการของศูนย์ฯ ที่มีอยู่ จะยังคงเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ในขณะที่เดียวกันกรณีที่ซอฟต์แวร์ดังกล่าวลูกค้าสามารถนำมาใช้งานได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น จากการพัฒนาเอง จัดทำขึ้นเอง หรือจัดหาจากแหล่งภายนอก ภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อาจทำให้ลูกค้าปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ของศูนย์ฯ ได้ และในระยะยาวจะส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันของศูนย์ฯ

## ส่วนที่ 3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### 3.1 วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์

เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5 ปี ของมหาวิทยาลัยพะเยา วิสัยทัศน์ของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคือ “มุ่งมั่นพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล” โดยมียุทธศาสตร์ในการผลักดันให้วิสัยทัศน์เป็นจริง 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคักยภาพนิสิตและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Specialist) มีความพร้อมต่อตลาดแรงงาน และการนำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (digital literacy) ให้แก่นิสิตและบุคลากร เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเกิดประโยชน์ นอกจากนี้ในส่วนบุคลากรจะมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะตำแหน่ง เพื่อให้เกิดทักษะเชิงลึก สามารถนำทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ หรือพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ในส่วนของการวัดผลจะดำเนินการผ่านการวัดผลด้วยการสอบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะเป็นความร่วมมือกับหน่วยงานและส่วนงานอื่น ๆ

3.1.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital System) มีเป้าหมายในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล แอปพลิเคชัน และบริการออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเน้นการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรก ทดแทนการปฏิบัติงานด้วยมือ เน้นการสื่อสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การทำงานทางไกล (remote office) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยจะดำเนินการวัดผลด้วยการประเมินระดับของความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ (implementation) ระบบต่าง ๆ

3.1.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบสนับสนุนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Service) ที่ทันสมัย ปลอดภัย สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีเป้าหมายในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และบริการต่างๆของศูนย์ ฯ ให้สามารถใช้งานได้ง่าย เข้าถึงได้ง่าย ไม่มีข้อติดขัด สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีความปลอดภัยตามมาตรฐานต่างๆ เช่น



มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Law) และมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) โดยจะดำเนินการวัดผลด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ และการประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ

### 3.2 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เน้นด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยอาศัยเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหลัก ดังนั้นแผนจึงต้องมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยสามารถแสดงในรูปแบบตารางความสัมพันธ์ของแผน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา	1. Digital Specialist	2. Digital System	3. Digital Service
1. การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน ให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน			
2. การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์			
3. การบริการวิชาการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน			
4. การส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อความเป็นไทยและเอกลักษณ์ของชาติ			
5. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล			

### 3.2 กลยุทธ์ มาตรการ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด											
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)						
			65	66	67	68	69	65	66	67	68	69		
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพนิสิตและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Specialist)														
1.1) นิสิตมีทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน 1.2) บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ตำแหน่งงาน สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.3) พัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning	1.1) การพัฒนาศักยภาพนิสิตและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.1) วิเคราะห์ความต้องการของตลาดเพื่อจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะ และมาตรฐาน 1.2) จัดทำมาตรฐานเพื่อใช้ในการวัดผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3) จัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.4) พัฒนาทักษะของนิสิตและบุคลากรผ่านทางการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 1.5) จัดสอบเพื่อวัดและประเมินทักษะของนิสิตตามมาตรฐานที่ได้จัดทำไว้ 1.6) ประเมินผลการจัดสอบและมาตรฐานเพื่อนำมาปรับปรุงมาตรฐาน 1.7) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของระบบ (Server UP LMS) ให้สามารถ	1.1) ร้อยละของจำนวนนิสิตที่สอบผ่านในระดับที่จำเป็น (digital literacy) ต่อจำนวนนิสิตทั้งหมด	20	30	40	50	60	1.1) ร้อยละของทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	80	80	80	80	80
			1.2) ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะ Digital Literacy ต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด	20	30	40	50	60	1.2) ร้อยละของทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ตำแหน่งงาน สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน / ความก้าวหน้าด้านตำแหน่ง/หน้าที่ / ความรับผิดชอบ	80	80	80	80	80
			1.3) ร้อยละของบุคลากรด้านเทคโนโลยี	20	30	40	50	60	1.3) ร้อยละของความสำเร็จในการนำ	80	80	80	80	80

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด													
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)								
				65	66	67	68	69		65	66	67	68	69		
		รองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.8) พัฒนาเนื้อหาและระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (UP LMS)	สารสนเทศที่ผ่านการวัดผลในระดับเชี่ยวชาญ								ทักษะที่ได้ไปพัฒนาหน่วยงาน					
		1.4) จำนวนขนาดของทรัพยากรที่ใช้ในโครงสร้างพื้นฐานของระบบ (server development)	1	1	1	1	1	1	1.3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี	80	80	80	80	80		
		1.5) จำนวนระบบใหม่ใน UP LMS	1	1	1	1	1	1	1.4) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ UP LMS ที่อยู่ในระดับดี	80	80	80	80	80		
		1.6) จำนวนสื่อ e-Learning สำหรับบุคลากรและนิสิตใหม่	4	5	5	6	6	6	1.5) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานสื่อที่อยู่ในระดับดี	80	80	80	80	80		
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital System)																

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด											
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)						
				65	66	67	68	69		65	66	67	68	69
2.1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยดิจิทัล 2.2) ระบบสารสนเทศที่ครบถ้วน ตอบสนองทุกพันธกิจ ช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ทุกเวลา	2.1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยดิจิทัล	2.1) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 2.2) ออกแบบและพัฒนาระบบ Big Data เพื่อใช้ในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล 2.3) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร	2.1) จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาและนำไปใช้ประโยชน์	5	5	5	5	5	2.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและ ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในระดับดี	80	80	80	80	80
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบสนับสนุนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Service)														
3.1) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ครอบคลุม ความเร็วสูง เสถียรภาพสูง และมีความปลอดภัยสูง 3.2) บริหารจัดการระบบอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว 3.3) การสนับสนุนผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วหลากหลายช่องทาง	3.1) พัฒนาบริการระบบบริหารจัดการและระบบสนับสนุนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทันสมัย ปลอดภัย และให้บริการได้ตลอดเวลา	3.1) พัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับการสืบค้นข้อมูล การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยดิจิทัล 3.2) พัฒนาศูนย์พิกเซอร์แม่ข่ายที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมสนับสนุนหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในการจัดทำระบบสารสนเทศ ในด้าน	3.1) ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กิกะบิต ต่อวินาที) 3.2) จำนวนเครื่องแม่ข่ายหลัก ที่บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Node)	9	10	13	14	15	3.1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี (ด้านบริการอินเทอร์เน็ต) 3.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี (ด้านบริการเครื่องแม่ข่าย)	80	80	80	80	80

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด											
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)						
				65	66	67	68	69		65	66	67	68	69
และมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ 3.4) ระบบมีความปลอดภัย มีการบริหารแผนงาน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส		ต่าง ๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย 3.3) พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมในพื้นที่การศึกษาและที่พักของมหาวิทยาลัย 3.4) พัฒนาระบบห้องเรียนให้ทันสมัยรองรับการเรียนการสอนแบบ Hybrid Classroom	3.3) ร้อยละของพื้นที่ การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมในเขตพื้นที่ การศึกษาและที่พักของมหาวิทยาลัย	80	80	90	95	100	3.3) ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี (ด้านบริการระบบเครือข่ายไร้สาย)	80	80	80	80	80
			3.4) ร้อยละความ มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการระบบเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลกลาง (uptime)	90	92	93	94	95	3.4) ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี (ด้าน ประสิทธิภาพ ศูนย์ข้อมูลกลาง)	80	80	80	80	80
			3.5) จำนวน การผ่านเกณฑ์ การประเมิน ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่ รัฐบาลหรือ หน่วยงาน มาตรฐาน กำหนด	1	1	1	1	1	3.5) ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่อยู่ในระดับดี (ด้านความ ปลอดภัย)	80	80	80	80	80

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด												
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)							
				65	66	67	68	69		65	66	67	68	69	
			3.6) จำนวน ห้องเรียนแบบ Hybrid Classroom	3	3	3	3	3	3	3.6) ร้อยละ ความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ ห้องเรียนแบบ Hybrid Classroom ที่ อยู่ในระดับดี	80	80	80	80	80

## ส่วนที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการโดยการกำหนดตัวชี้วัด ที่สะท้อนให้ถึงความสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมาย และทำการวัดผลความสัมฤทธิ์เหล่านั้นโดยดูจากผลการดำเนินงานที่ทำได้ในแต่ละปี รวมทั้งจะมีการรายงานผลให้กับมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อรับข้อเสนอแนะ และนำข้อเสนอแนะจากมหาวิทยาลัยมาทำการทบทวน รวบรวมข้อมูลกับข้อมูลสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stake holders) และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ ต่อไป โดยรายละเอียดในการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของศูนย์ มีดังนี้

### 4.1 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์

ทำการกำหนดตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลของของเป้าหมายแต่ละข้อ และผลที่ต้องการในแต่ละปี รวมถึงด้วยวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลนำเข้า (input data) เพื่อนำมาใช้ในการประมวล รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานตามแผน ผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัดที่ได้จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 1) สำเร็จร้อยละ 100 จะได้ระดับสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย โดยไม่มีเงื่อนไข
- 2) สำเร็จร้อยละ 80 ขึ้นไป จะได้ระดับสัมฤทธิ์ผลโดยมีเงื่อนไข ทั้งนี้ต้องทำการระบุปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้ผลร้อยละ 100 โดยระบุในรายงานผลการดำเนินงาน
- 3) สำเร็จร้อยละ 50 ขึ้นไป จะได้ระดับไม่สัมฤทธิ์ผลในรอบ 6 เดือนแรก โดยต้องระบุปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้ผลร้อยละ 100 พร้อมทั้งแนะนำวิธีการปรับปรุงแก้ไขที่ต้องดำเนินการ ในรายงานผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และประเมินซ้ำให้ได้ร้อยละ 80 ขึ้นไปในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี
- 4) สำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 50 หรือ ไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องมีการประชุม คณะผู้บริหารศูนย์เพื่อพิจารณายกเลิก หรือปรับปรุงตัวชี้วัดดังกล่าว ซึ่งอาจเกิดจากสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงกระทันหัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ต้องมีการพิจารณายกเลิก หรือดำเนินการต่อแล้วแต่เหตุผลความจำเป็น และโอกาสที่โครงการจะสำเร็จลุล่วงตามแผนที่วางไว้ เมื่อได้ข้อสรุปแล้วต้องรายงานให้รองอธิการบดีที่กำกับดูแลรับทราบ เพื่อขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัด หรือยกเลิกตัวชี้วัด/โครงการ ในลำดับต่อไป

## 4.2 การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน

เพื่อให้การติดตามแผนยุทธศาสตร์มีประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ศูนย์ฯ จะทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการนำเข้าข้อมูล (input data) หรือดึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่มีระบบฐานข้อมูลหรือมีแหล่งข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว นำมาประมวลผล และแสดงในรูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลาเป็นประจำทุกเดือน หลังจากนั้นจะทำการรายงานผลการดำเนินงานให้แก่มหาวิทยาลัยรับทราบ โดยรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ จะมีการทำในรอบ 6 เดือน (เดือนมีนาคม) และรอบปี (เดือนกันยายน) พร้อมทั้งเผยแพร่ให้กับประชาคมรับทราบ เพื่อรับข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานในลำดับต่อไป

นอกจากการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ศูนย์ฯ จะดำเนินการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลในด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่

- 1) การติดตามประเมินผล และรายงานผลด้านงบประมาณ โดยทำเป็นประจำทุกไตรมาส
- 2) การติดตามประเมินผล และรายงานผลด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยทำเป็นประจำทุกไตรมาส
- 3) การติดตามประเมินผล และรายงานผลด้านการบริหารความเสี่ยง โดยทำทุกรอบ 6 เดือน และรอบปี
- 4) การติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยทำทุกไตรมาส
- 5) การติดตามประเมินผล และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์ฯ ซึ่งจะมีการทำทุกรอบ 6 เดือน และรอบปี

## 4.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ศูนย์ฯ จะดำเนินการนำผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ ด้านการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านความ



เสี่ยง และดำเนินการตรวจสอบภายใน นำมาวิเคราะห์ตามแนวทางวงจรคุณภาพ ADLI (Approach Deploy Learning and Integration) และทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปเรียนรู้ และใช้ในการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงการบริหารจัดการ และปรับปรุงวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน